वाणिज्य विद्याशाखे अंतर्गत वाणिज्य विषयात पीएच.डी पदवीसाठी सादर

करावयाच्या संकल्पित प्रबंधाची रुपरेषा

प्रबंध विषय

“लातूर जिल्हयातील सहकारी बँकामधील ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाचा चिकित्सिक अभ्यास”

संशोधक विद्यार्थी

अंकुश नरहारी भुसावळे

(एम. कॉम, यू. जी. सी. नेट)

कै. रसिका महाविद्यालय, ता. देवणी, जि. लातूर

संशोधक मार्गदर्शक

डॉ. प्रा. आर. बी. व्यास (सहाय्यक प्राध्यापक)

(एम. कॉम, एम. फील, पीएच. डी.)

वाणिज्य विभाग

एम. डी. एम. महाविद्यालय, औराद शाहजनी, जि. लातूर

संशोधन केंद्र

दयानंद महाविद्यालय, लातूर

स्वामी रामानंद तीर्थ मराठवाडा विघापीठ, नांदेड

<u>ऑक्टोबर २०२२</u>

“लातूर जिल्हयातील सहकारी बँकामधील ग्राहक संबंध व्यवस्थापनाचा चिकिस्तिक अभ्यास”

<u>प्रास्ताविक:</u>

बँकेला अर्थव्यवस्थेमधील रक्त वाहिनी असे म्हणतात ते काही खोटे नाही. कोणत्याही देशाच्या अर्थव्यवस्थेमध्ये बँक व्यवसायाला आणि त्या देशामध्ये होणाऱ्या विकासाला फार महत्वाचे स्थान असते. कारण बँक आणि अर्थव्यवस्था यांचा प्रत्यक्ष संबंध असतो. ज्याप्रमाणे देशामध्ये रस्ते, वाहतूक व्यवस्था, दूरसंचार सुविधा, दळणवळण सुविधा, वैद्यकिय सोयी सुविधा या आधारभूत संरचनेस महत्व आहे, त्याचप्रमाणे बँकेला देखील अर्थव्यवस्थेमध्ये महत्वाचे स्थान आहे आणि त्यामुळेच बँकेस अर्थव्यवस्थेचा मजबूत कणा असे म्हणतात. कोणत्याही देशामधील बँक आणि बँकेशी निगडीत असणाऱ्या सोयी सुविधांचा विकास झाल्यास त्या देशाचा विकास झाल्याशिवाय राहत नाही.

कोणत्याही बँका हया समाज आणि अर्थव्यवस्थेला धरुन कार्य करत असतात. या बँका सामान्य जनतेकडून ठेवी स्वीकारुन त्या ठेवी आवश्यक असणाऱ्या गरजवंताना जास्त व्याजदरावर देण्याचे प्रमुख कार्य करतात. म्हणजेच बँका हया जनतेचा पैसा सुरक्षित ठेवण्याचे आणि अर्थव्यवस्थेमध्ये उद्योग व्यापारांना चलन पुरवण्याचे कार्य करतात. उदा. गरजू लोकांना घर बांधण्यासाठी कर्ज देतात, तर कुणाचे सोने तारण घेऊन कर्ज देतात, तर कुणाला वाहन खरेदी करण्यासाठी कर्ज देतात, तर कुणाला मुलांचे लग्न करण्यासाठी किंवा मुलांच्या शिक्षणासाठी अशा विविध कारणासाठी कर्ज देत असतात. तसेच बँका हया छोटया, मध्यम आणि मोठया उद्योग व्यवसायानां देखील उद्योग उभारणीसाठी कर्ज पुरवत असतात. असा कर्ज पुरवठा मध्यम ते दीर्घ कालावधीसाठी केला जातो.

आजघडीला देशात एकूण 27 राष्ट्रीयकृत तर 21 खाजगी बँका ग्राहकांच्या सेवेत रूजू आहेत. राष्ट्रीयकृत बँकेचे कार्यक्षेत्र हे फार विशाल आहे. राष्ट्रीयकृत बँकेच्या शाखा तालुका, तसेच मोठया गावात व दुर्गम भागात देखील आहेत. त्यामुळे ग्राहक स्वाभाविकपणे मोठया बँकेकडे धाव घेतांना दिसतात. कारण त्या बँकेच्या कर्जाचा व्याजदर कमी असतो व ग्राहकांच्या पैशाची सुरक्षितता असते. अशा दोन्ही कारणामुळे ग्राहक साहजिकच सरकारी बँक निवडतो.

डिजीटल क्रांतीने बँक आणि बँकेतील आर्थिक व्यवहारात आमुलाग्र बदल केलेले आहेत. आज बँका ग्राहकांच्या दारी येत आहेत. त्यामुळे ग्राहकांना बँकेच्या सेवेचा 24 तास लाभ घेता येत आहे. बँकेतून पैसे काढणे, बँकेत पैसे भरणे, ग्राहकांच्या एका खात्यातून दुसऱ्या खात्यामधे पैसे

पाठवणे असे विविध व्यवहार ग्राहक घरी बसून करू लागला आहे. आधुनिक काळात बँकानी स्वत:चे वेगळे असे ॲप्लीकेशन सॉफटवेअर विकसीत केले आहे. अशा ॲप्लीकेशन सॉफटवेअर व्दारे बँकेतील ग्राहक घरी बसून NEFT, RTGS आणि IMPS अशा विविध सुविधेचा लाभ घेत आहेत आणि पैशाची देवाण घेवाण कधीही (24 X 7) करत आहेत.

प्रत्येक उद्योग आणि व्यवसायाला ग्राहकांची आवश्यकता असते, कारण ग्राहक असतील तरच तो व्यवसाय प्रगती करु शकतो. म्हणूनच आजच्या काळात ग्राहकास बाजारपेठेचा राजा असे म्हणटले जाते, आणि त्यामुळेच बँकांना आपल्या जुन्या ग्राहकासोबत सलोख्याचे संबंध प्रस्थापित करावे लागतात, नव्हे तर वरचे वर असे संबंध वृध्दींगत करावे लागतात. तसेच व्यवसाय वाढीच्या दृष्टीने देखील बँकेला नविन ग्राहकांचा शोध घेऊन नविन ग्राहक जोडावे लागतात.

<u>समस्येचे निर्धारण:</u>

सदरील अभ्यासाचा विषय हा सहकारी बँक आणि ग्राहकांशी बँकेचा असलेला संबंध हा आहे. ग्राहक हा बाजारपेठेचा राजा असतो ही बाब स्पष्ट झाली आहे. अगोदरच्या काळामध्ये विक्रेता जी वस्तू तयार करीत किंवा ग्राहकाला सेवा देत असे तीच वस्तू किंवा सेवा ग्राहकाला नाविलाजास्तव खरेदी करावी लागत असे. पण आता काळ बदलला आहे. आज उद्योग, व्यवसाय आणि सेवाक्षेत्राला ग्राहकाची गरज आहे, आणि म्हणुनच उद्योग व्यवसायांना ग्राहकानुकूल वस्तू आणि सेवेची निर्मिती करावी लागत आहे किंवा ग्राहकाच्या मागणीनुसार सेवा द्याव्या लागत आहेत.

लातूर जिल्हा व्यापाराच्या दृष्टीने मोठे औद्योगिक केंद्र मानले जाते. त्यामुळे उद्योग आणि व्यवसायांना मोठया प्रमाणावर भांडवलाची आवश्यकता असते. बँक हि एक सेवा देणारी संस्था आहे त्यामुळे बँकेकडे समाजाचा पाहण्याचा दृष्टीकोन वेगळाच असतो.

भारतामध्ये बँका खूप प्रकारच्या आहेत. सरकारी, खाजगी, राष्ट्रीयकृत, विदेशी, इ. पण या सर्व बँकामध्ये सहकारी बँकेला अन्यसाधारण असे महत्व आहे. कारण सहकारी बँकेच्या कार्यची व्याप्ती ही एखादया शहरापूर्ती, जिल्हयापूर्ती किंवा जास्तीत जास्त राज्यपूर्ती मर्यादित असते. त्यामुळे अशा बँकाना स्थानिक स्थरावर नविन ग्राहक जोडण्यासाठी आणि ग्राहक टिकवण्यासाठी फार संघर्ष करावा लागतो.

काही बँकामध्ये ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी स्वतंत्र ग्राहक संबंध व्यवस्थापन विभाग असतो. या विभागामार्फत बँकेच्या ग्राहकाशी संवाद साधून त्यांच्यासोबत संबंध मजबूत करण्याचा

प्रयत्न बँका करत असतात. बँकेसाठी विद्यमान बँकेचे ग्राहक टिकवणे आणि नविन ग्राहक जोडणे आवश्यक असते. बँकेची प्रगती करण्यासाठी आणि नफयामध्ये वाढ करण्यासाठी बँकेने नविन ग्राहक जोडणे आधुनिक काळात आवश्यक झाले आहे. पण राष्ट्रीयकृत बँकेचे वर्चस्व पाहता सहकारी बँकाना ग्राहक आकृष्ट करणे व ते ग्राहक टिकवणे अवघड जात आहे.

महाराष्ट्रात सहकारी बँका मोठया प्रमणावर कार्यरत आहेत. जिल्हानिहाय, वेगवेगळया सहकारी बँका वेगवेगळया परिसरात ग्राहकांना सेवा पुरवण्याचे कार्य करत आहेत. लातूर जिल्हा औद्योगिक प्रगतीच्या दृष्ट्रीने पुढारलेला जिल्हा आहे. त्यामुळे उद्योग व्यवसायांना व्यवसाय चालू करण्यासाठी कर्जाची आवश्यकता असते. सरकारी बँकेचा व्याजदर कमी असतो व ग्राहकांच्या मनात सरकारी बँकेबाबत विश्वास देखील असतो. त्यामुळे साहजिकच ग्राहक सरकारी बँकेकडे ओढला जातो.

अलीकडील काळात सहकारी बँका बंद पडण्याचे प्रमाण वाढले आहे. ग्राहक अशा बँकावर विश्वास ठेवत नाहित त्यामुळे सहकारी बँकेचा ग्राहकवर्ग कमी होऊ लागला आहे. अशा परिस्थितीत सहकारी बँकांनी ग्राहकांच्या मनात सहकारी बँकेची प्रतिमा उंचावणे गरजेचे आहे. तसेच ग्राहकांच्या मनात सहकारी बँकेबदल विश्वास निर्माण करणे देखील आवश्यक आहे. यासाठी सहकारी बँकेतील कर्मचारी ग्राहकांच्या मनात सहकारी बँकेबदल कशा प्रकारे विश्वास निर्माण करतात हे पाहणे आवश्यक आहे. तसेच अशा बँका ग्राहक संबंध सदृढ करण्यासाठी कोणते प्रयत्न करतात हे पाहणे देखील गरजेचे आहे.

संशोधनाचे उदेश:

1) लातूर जिल्हयातील निवडक सहकारी बँकेकडून ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या सेवेचा अभ्यास करणे
2) ग्राहक संबंध सदृढ करण्यासाठी सहकारी बँकेकडून केल्या जाणाऱ्या प्रयत्नांचा व वापरल्या जाणाऱ्या विपणन प्रणालीचा अभ्यास करणे
3) आधुनिक काळातील नवीन संकल्पना, माहिती आणि तंत्रज्ञानाचा सहकारी बँकेवर कशा प्रकारे परिणाम झाला आहे याचा अभ्यास करणे
4) ऑनलाईन व्यवहार करत असतांना सहकारी बँकेच्या ग्राहकांना होत असलेल्या अडचणीचा अभ्यास करणे
5) सहकारी बँकेनी ग्राहक टिकवून ठेवून ग्राहक संबंध मजबूत करण्यासाठी कोणते उपाय योजले आहे याचा अभ्यास करणे

संशोधनाची गृहीतके:

1) आधुनिक काळात सहकारी बँका ग्राहकांना अद्यावत सेवा पुरवत नाहित

2) लातूर जिल्हयात सहकारी बँकेकडे ग्राहकांचा कल कमी दिसुन येतो

3) माहिती आणि तंत्रज्ञानाचा सहकारी बँकेवर फारसा प्रभाव झालेला नाही

संशोधन पध्दती:

A) कोणतेही संशोधन कार्य पूर्ण करण्यासाठी व तथ्य संकलीत करण्यासाठी प्राथमीक व दुय्यम माहितीची आवश्यता असते. सदरील संशोधन हे विश्लेषणात्मक असून यासाठी प्राथमीक व दुय्यम स्त्रोतांचा वापर माहिती संकलित करण्यासाठी केला जाणार आहे.

प्राथमीक स्त्रोत:

लातूर जिल्हयातील, स्थानिक ठिकाणी आणि 10 तालुक्यात 25 पेक्षा जास्त सहकारी बँका कार्यरत आहेत. या सर्व तालुक्यामधील काही विशिष्ट सहकारी बँकेचा अभ्यास सदरील संशोधनामध्ये केला जाणार आहे. कारण लातूर जिल्हयातील सर्व सहकारी बँकाची निवड करून अभ्यास करणे वेळ व पैशाअभावि शक्य नाही. म्हणून सदरील अध्ययनामध्ये लातूर जिल्हयातील विविध सहकारी बँकेला भेटी देऊन त्या बँकेमधील व्यवस्थापक व विविध पदावरील कर्मचार्‍यांकडून नियोजीत प्रश्नावली भरून घेण्यात येणार आहे.

B) दुय्यम स्त्रोत:-

संशोधनासाठी आवश्यक असलेली सर्वच माहिती ही प्राथमिक स्त्रोतांमार्फत मिळत नाही तर अशा वेळेस काही माहिती ही दुय्यम स्त्रोतांमार्फत संकलीत केली जाते. त्यामुळे कोणत्याही संशोधन पध्दतीमध्ये प्राथमीक स्त्रोतांप्रमाणेच दुय्यम स्त्रोतांमार्फत मिळलेल्या माहितीला देखील महत्वाचे स्थान असते. तसेच सदरील संशोधन हे विश्लेषणात्मक असून या अभ्यासासाठी खालील दुय्यम स्त्रोतांचा वापर करण्यात येणार आहे.

बँकेनी तयार केलेल्या दुय्यम माहितीची स्त्रोत

अप्रकाशीत कागद पत्रे: सहकारी बँकेनी प्रकाशीत न केलेली कागदपत्रे, अहवाल अथवा दस्ताऐवज

प्रकाशीत कागद पत्रे:

बँक अथवा इतर वित्तीय संस्थेने वेळोवेळी प्रकाशीत केलेली बँके संदर्भातील विविध कागदपत्रे, दस्ताऐवज, मासिक आणि त्रैमासिक अहवाल आणि वित्तीय पत्रके, बँकेचे संकेतस्थळ आणि बँक संदर्भातील विविध पुस्तके

इतर संस्थेनी तयार केलेली दुय्यम माहितीची स्त्रोत

वित्तीय संस्थेची प्रकाशने, मासिके, नियतकालिके, वर्तमानपत्रे आणि सरकारी अहवाल

C) नमूना निवड पध्दती:-

1. सदरील संशोधनाच्या अभ्यासासाठी लातूर जिल्हयातील 10 तालूक्यामधील सहकारी बँकेचा अभ्यास करण्यात येणार आहे.
2. सहकारी बँकामधून यादृच्छिकपणे 25 बँक ग्राहकांची निवड केली जाईल.
3. तसेच सहकारी बँकेतील व्यवस्थापक आणि कर्मचाऱ्याकडून प्रश्नावली भरून घेण्यात येईल आणि अशा प्रश्नावली मार्फत माहिती मिळवली जाईल

संशोधनाचा कालावधी:

सदरील अभ्यासाचा कालावधी हा 10 वर्षाचा असून हा कालावधी 1 एप्रिल 2011 ते 31 मार्च 2021 या दरम्यानाचा आहे.

संशोधन अभ्यासाच्या मर्यादा:

सदरील संशोधनाच्या मर्यादा पुढीलप्रमाणे आहेत.

1) सदरील संशोधनात लातूर जिल्हयातील सहकारी बँकेचा अभ्यास केला जाणार आहे. ज्यामध्ये लातूर शहर व लातूर जिल्हयातील विविध तालूक्यात कार्यरत असलेल्या सहकारी बँकेचा अभ्यास केला जाणार आहे. त्यामुळे संशोधनानंतर जे निष्कर्ष काढले जातील ते फक्त लातूर शहर व लातूर जिल्हयातील विविध सहकारी बँकापुरते मर्यादित असतील.
2) सदरील संशोधनाच्या माहिती संकलनासाठी प्राथमिक आणि दुय्यम स्त्रोतांचा वापर करण्यात येणार आहे, त्यामुळे माहितीचे संकलन करत असताना त्यामध्ये थोडयाफार प्रमाणात संशोधकाचा पूर्वग्रह असणार आहे.
3) सदरील संशोधनाचा कालावधी हा 10 वर्षाचा म्हणजेच 1 एप्रिल 2011 ते 31 मार्च 2021 आहे.

<u>प्रकरणाची संरचना:</u>

I) प्रस्तावना

सदरील प्रकरणामध्ये बँकेची संकल्पना, व्याख्या आणि बँक व्यवसायाचा उगम, बँकेचे अर्थव्यवस्थेमधील महत्व, बँकेची कार्य, याचा अभ्यास करण्यात येईल.

II) संशोधन साहित्याची समीक्षा

प्रस्तूत प्रकरणामध्ये अलीकडील काळातील संशोधक, आणि विभीन्न संस्थेच्या बँकेवरील अभ्यासाचे संक्षिप्त पुनरावलोकन केले जाईल, तसेच प्रस्तृत संशोधन आणि त्यांच्या अभ्यासामधील तफावत शोधण्याचा प्रयत्न केला जाईल

III) संशोधनाची पार्श्वभूमी

प्रस्तृत प्रकरणामध्ये लातूर जिल्हयाचा अभ्यास करण्यात येईल. ज्यामध्ये लातूर जिल्हयाच्या भौगोलीक क्षेत्राचा अभ्यास केला जाईल. तसेच लातूर जिल्हयातील विविध वित्तीय संस्था विशेषकरून सहकारी बँकेची व्याख्या, बँकेचे अर्थव्यवस्थेमधील महत्व, सहकारी बँकेची कार्य आणि व्याप्ती याचा अभ्यास करण्यात येईल. तसेच संशोधनाच्या उदेशांचा अभ्यास केला जाईल, व संशोधनाचे सामाजिकदृष्टीने आणि आर्थिक दृष्टीने महत्व विषद करण्यात येईल.

IV) सहकारी बँकेमधील ग्राहक संबंध व्यवस्थापन-एक चिकिस्तिक अभ्यास

बँकेने ग्राहकांना पुरवलेल्या विविध सेवेचा आढावा घेतला जाईल, सहकारी बँकेची आर्थिक स्थिती आणि उलाढालीचा अभ्यास केला जाईल, तसेच ग्राहक संबंध मजबूत करण्यासाठी व नविन ग्राहक मिळविण्यासाठी बँक करीत असलेल्या उपाययोजनांचा अभ्यास केला जाईल, बँकांना येणाऱ्या समस्या व त्यावर बँकेने योजलेले उपाय यांचा देखील अभ्यास केला जाईल.

V) संशोधनाचा आढावा

या प्रकरणामध्ये मिळालेल्या माहितीचे सादरीकरण, वर्गीकरण, सारणीयण आणि विश्लेषण करण्यात येईल. तसचे ग्राहकासोबत संबंध मजबूत करण्यासाठी बँकेने काय काय उपाययोजना केल्या आहेत ते अभ्यासणार आहोत.

VI) निष्कर्ष, शिफारशी व उपाययोजना

संदर्भ ग्रंथ सूची

अनुक्रमणिका

अनुसुची

संशोधक मार्गदर्शक

डॉ. आर. बी. व्यास

एम. डी. एम. महाविद्यालय,

औराद शाहजनी, जि. लातूर

संशोधनकर्ता

अंकुश नरहरी भुसावळे